

**КАЛЕНОВ НИКОЛАЙ ЕВГЕНЬЕВИЧ**

директор, Библиотека по естественным наукам Российской академии наук (БЕН РАН),  
доктор технических наук, профессор

SPIN: 135-3969

ORCID: 0000-0001-5269-0988

 nek@benran.ru

# БИБЛИОТЕЧНЫЕ ИНТЕРНЕТ-КАТАЛОГИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

*Показаны особенности проектирования электронных каталогов библиотек, ориентированных на пользователей удаленного доступа. На конкретных примерах показаны недостатки многих существующих электронных каталогов при их использовании удаленными пользователями. Обосновано, что при проектировании интернет-каталогов необходимо отказаться от традиционных «библиотечных» подходов, ориентироваться на неподготовленного пользователя, моделировать его «поведение» при работе с каталогом и стремиться к тому, чтобы каталог выдавал полную и точную информацию, которую пытается найти пользователь. Такой подход продемонстрирован на примере электронных каталогов БЕН РАН.*

**Ключевые слова:** электронный каталог, проектирование, удаленный доступ, полнота и точность поиска

Проблемы точности и полноты получения информации пользователями при работе с интернет-каталогами библиотек интересуют автора достаточно давно<sup>1</sup>.

Переход на новые формы работы библиотек, предусматривающие сетевое взаимодействие с пользователями, требует достаточно серьезного переосмысления устоявшихся подходов к библиотечной технологии. Электронный ката-

лог, ориентированный на пользователя сети интернет, должен принципиально отличаться от каталога (традиционного или электронного), представляемого читателям в стенах библиотеки. Это принципиальное отличие обусловлено, прежде всего, тем, что при работе с каталогами в библиотеке рядом с читателем всегда присутствует опытный консультант – библиотечный работник, знающий особенности поиска в том или ином каталоге и оказывающий помощь в поиске нужных изданий.

Удаленный пользователь, работающий с интернет-каталогом, лишен помощи специалиста, ему не к кому

<sup>1</sup> Каленов, Н.Е. (2002). Электронные каталоги библиотек с точки зрения пользователя. В сборнике *Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества*. Материалы 9-й Международной конференции «КРЫМ-2002». Республика Украина, Судак. Т.2. С. 553–555.



Рис. 1. Страница каталога журналов БЕН РАН

обратиться с вопросом типа «я ищу такое-то издание, помогите мне, пожалуйста». Поэтому ему должен быть предоставлен принципиально другой сервис, исключая (или сводящий к минимуму) необходимость знания тонкостей библиотечного дела и принципов организации каталогов.

Поводом для очередного обращения к этой проблеме и написания этой статьи послужило следующее.

Моему знакомому химику понадобился журнал «Химия природных соединений», № 2 за 2014 год. Он мне позвонил, сказав, что в Российской государственной библиотеке (РГБ) такого журнала нет, он это проверил по ее электронному каталогу. Журнал я без труда (затратив не более полуминуты) нашел в Библиотеке по естественным наукам РАН (БЕН РАН), поскольку в ее сводном журнальном

интернет-каталоге ([http://www.benran.ru/Magazin/El/Str\\_elk1.htm](http://www.benran.ru/Magazin/El/Str_elk1.htm)) можно легко выбрать нужный журнал из алфавитного списка или найти по словам из названия.

Журнал оказался узбекским, поступает он в БЕН РАН по международному книгообмену оперативно и без лагун (рисунок 1).

Мне показалось странным, что журнал СНГ отсутствует в фондах РГБ, которая ведет не менее интенсивный книгообмен со странами ближнего зарубежья, чем БЕН РАН, и я решил удостовериться в его отсутствии в РГБ.

Я попытался поставить себя на место пользователя. Дальнейшее послужило поводом для написания настоящей статьи.

На главной странице сайта РГБ (<http://www.rsl.ru/>) размещена строка поиска материалов в ее многочисленных каталогах, а также во внешних ресурсах. Очевидно, что она предназначена для самого широкого круга пользователей. Также очевидно, что неискушенный пользователь введет в нее то, что он стремится найти, а именно, текстовую строку «журнал химия природных соединений».

Таблица 1

Автор	<u>Хруцкая, Мария Михайловна</u>
Заглавие	Конструирование конъюгатов синтетических и <b>природных</b> макромолекул при использовании обращенных мицелл в качестве микрореакторов-матриц : автореферат дис. ... кандидата химических наук: 02.00.06
Выходные данные	Москва 1990
Физическое описание	18 с.
Тема	<b><u>Химия высокомолекулярных соединений</u></b>
Хранение	9 90-10/3629-1;
Хранение	9 90-10/3630-5;
Электронный адрес	<u>Электронный ресурс</u>

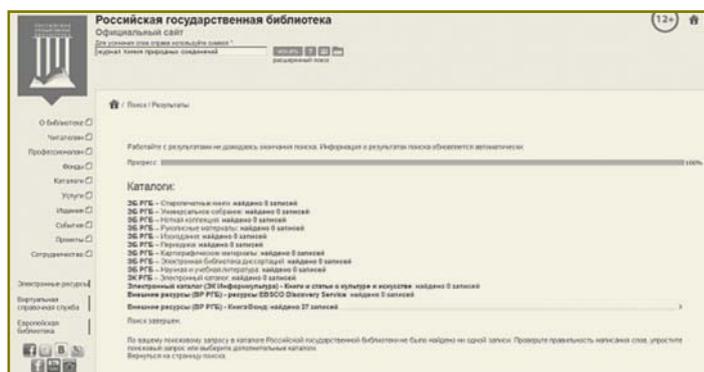
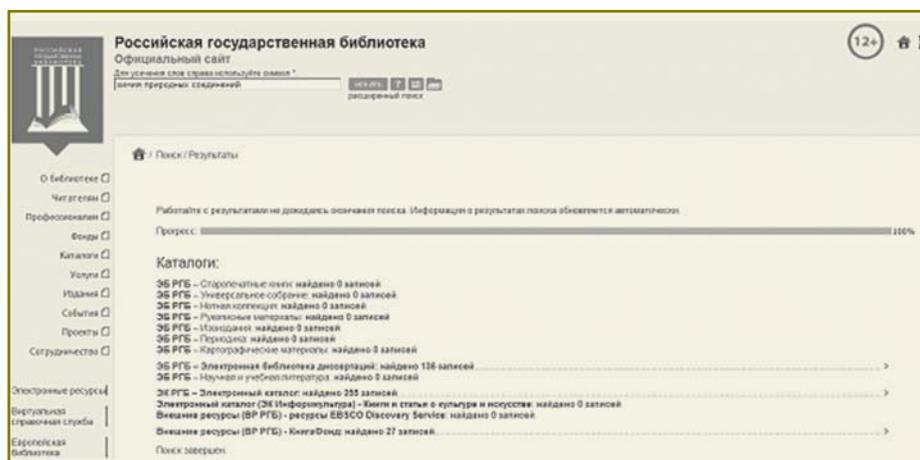


Рис. 2. Страница электронного каталога РГБ

ЭБ РГБ – Периодика: найдено 0 записей  
 ЭК РГБ – Электронный каталог: найдено 255 записей

Рис. 3. Результат поиска по каталогу РГБ



Электронный каталог (ЭК) выдает страницу (рис. 2), из которой с очевидностью следует, что такого журнала в РГБ нет – в 13-ти электронных каталогах найдено 0 записей.

Более искушенный пользователь сформулирует запрос без слова журнал – «химия природных соединений», и получит выдачу (рисунок 3), в которой, в частности, сообщается: ЭБ РГБ – Периодика: найдено 0 записей, ЭК РГБ – Электронный каталог: найдено 255 записей

Пользователь, который понимает, что периодика – это и есть, в частности, журнал, сделает вывод, что нужного журнала в РГБ нет, и покинет сайт.

Более упорный пользователь посмотрит, что же ему выдает каталог среди 255 записей, соответствующих запросу,

и убедится, что это – публикации, в разных элементах метаданных которых встречаются слова из запроса. Причем в основном – из формулировок темы изданий, одна из которых в базе данных РГБ звучит как «Химия высокомолекулярных соединений». Поэтому каталог выдает все издания, соответствующие этой теме, в названии которых встречается термин «природных», например, см. табл.1.

Вторая группа выдачи включает издания, относящиеся к любой химической теме, содержащие в названиях термины «природных» и «соединений», например, см. табл. 2.

Вряд ли в данной ситуации у пользователя, пытающегося найти указанный журнал, возникнет желание и хватит терпения просмотреть 255 записей, первые 10 из которых его не интересуют. В крайнем случае, он перейдет в конец списка, что сделали и мы. Там под номерами 248 и 252 значатся материалы, формально полностью соответствующие запросу, но никакого отношения к искомому журналу не имеющие:

Таблица 2

Автор	Ишмуратов, Г. Ю.
Заглавие	Синтез феромонов насекомых и ювеноидов на основе продуктов органического синтеза и <b>природных соединений</b> : диссертация ... доктора химических наук : 02.00.03
Выходные данные	Уфа 1993
Физическое описание	350 с. ил.
Тема	Органическая <b>химия</b>

<b>Химия природных соединений</b> [Текст] : программа курса / М-во образования Российской Федерации, Челябинский гос. ун-т, Каф. органической и неорганической химии ; [сост. В. И. Шмыгарев]	Челябинск: Челябинский гос. ун-т, 2003
---	--

<b>Химия природных соединений</b> [Текст] : программа курса / М-во образования Российской Федерации, Челябинский гос. ун-т, Каф. органической и неорганической химии ; [сост. В. И. Шмыгарев] В. О. Г	Челябинск : Челябинский гос. ун-т, 2003
---	---

Что означают зашифрованное «В. О. Г» остается загадкой, в РГБ это – два разных издания, но, увы, не нужный журнал.

Специалист, знакомый с особенностями поиска в ЭК библиотек не будет пользоваться одной поисковой строкой, зная, что получит огромный шум, и обратится сразу к опции «Расширенный поиск». При этом он введет в первую поисковую строку «Химия природных соединений», выберет поиск по заглавию и условие «начинается с», во вторую строку запроса логично ввести слово «журнал», в области поиска выбрать «все элементы» и условие «слова». В ответ на этот запрос система сообщает, что такого журнала в фондах РГБ нет (рисунок 4).

Очевидно, что и «продвинутый» пользователь будет уверен, что журнала «Химия природных соединений» в фондах РГБ нет, и попробуют его найти в других библиотеках.

На самом деле такой журнал в РГБ имеется, причем за много лет, в том числе и за 2014 год. Его следы можно обнаружить среди 255 записей, выданных по запросу «химия природных соединений», под номером 164, ту же запись можно обнаружить, убрав слово журнал из за-

проса в расширенном поиске и получив список из 19-ти позиций. Под номером 7 значится запись:

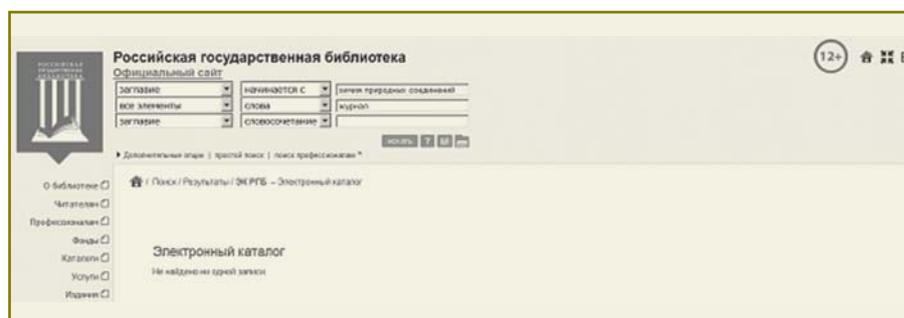
*Химия природных соединений / Акад. Ташкент: Акад. Наук Республики Узбекистан, 1965-*

Полное описание издания выглядит следующим образом:

Заглавие	<b>Химия природных соединений</b>
Выходные данные	Ташкент Акад. наук Республики Узбекистан 1965-
Физическое описание	29 см
ISSN	0023-1150
Примечание	В подзаг.: 1993 Науч. журн.; 1994- Междунар. науч. журн. ; 2010- не указано
Примечание	Изд-во: 1965-1968 Наука ; 1969-1995 Фан ; 1997- Акад. наук Республики Узбекистан

Информация о том, что эта запись относится к журналу, представлена в Примечании. Казалось бы, запись должна быть выдана на запрос, приведенный нами в самом начале. Однако этого не происходит. Более того, если в расширенном поиске вместо слова «журнал» ввести сокращение «журн», которое в явном виде присутствует в метаданных этой записи, или «жур\*» (с правым усечением, по правилам каталога РГБ), результат все равно оказывается нулевым.

Это свидетельствует о неудовлетворительном качестве электронного каталога как современной поисковой системы. О причинах этого мы поговорим ниже, а



**Рис. 4. Результат расширенного поискового запроса в каталоге РГБ**

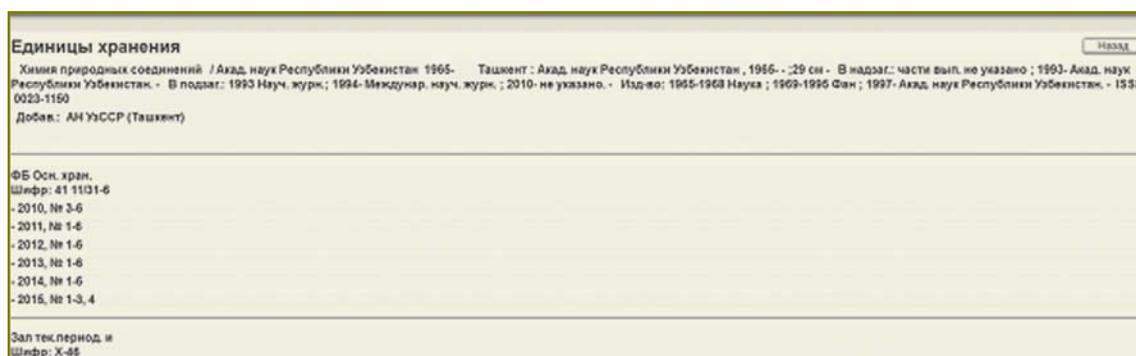


Рис. 5. Результат поискового запроса в «Каталоге сериальных изданий (кроме газет)»

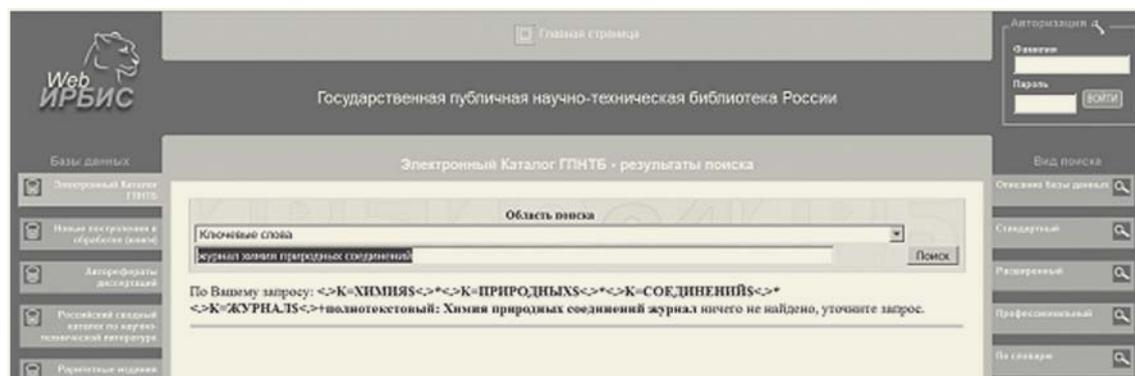


Рис. 6. Результат поискового запроса в электронном каталоге ГПНТБ

сейчас хотелось бы завершить процесс поиска нужного выпуска журнала.

К сожалению, пользователь, не сдавший и прошедший до «конца пути», затратив на него не одну и не пять минут, обнаруживший заветную запись, понятия не имеет, что делать дальше с этой информацией, как узнать, есть ли нужный выпуск журнала в РГБ. Нет сомнений, что он начнет искать телефон справочной службы РГБ и выяснять у дежурного то, что ему нужно.

Парадокс заключается в том, что нужная ему информация имеется на сайте РГБ, но очень «квалифицированно» заперта. Система лжет, когда сообщает, что в каталоге периодики нет нужного журнала. Если перейти по невзрачной ссылке «Каталоги» в левой части сайта, затем по заголовку «Единый электронный каталог РГБ», откроется неожиданно список из 14-ти каталогов, среди которых значится «Каталог сериальных изданий

(кроме газет)». Если войти в этот каталог и набрать в строке запроса «Химия природных соединений», то результатом выполнения запроса будет информация об интересующем нас журнале, в частности, о выпусках, имеющихся в фонде РГБ (рисунок 5).

Примерно такая же ситуация с поиском журналов характерна и для Государственной публичной научно-технической библиотеки России (ГПНТБ). При обработке ее электронным каталогом (<http://gpntb.ru>) строки запроса «журнал химия природных соединений» выдается ноль документов (рисунок 6).

Если же убрать из запроса слово «журнал», пользователь получит в качестве первой же из 8-ми записей искомую, в метаданных которой в явном виде присутствует слово «журнал» (рисунок 7), которое, так же, как и в РГБ, не является поисковым.

Нам «повезло» с названием этого жур-

1. <input type="checkbox"/>		<b>Шифр: V5030 (Журнал)</b>											
		<b>Химия природных соединений [Текст]. - Ташкент : Акад. Наук Респ. Узбекистан, 1965 - . - Выходит раз в два месяца. - ISSN 0023-1150</b>											
<b>Зарегистрированы поступления:</b>													
2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2001	2000	1999	1998	

Рис. 7. Библиографическая запись в каталоге ГПНТБ



Рис. 8. Результаты поиска в электронном каталоге ГПНТБ

нала, такое словосочетание встречается не очень часто. Если же пользователь хочет найти, пользуясь предлагаемым интерфейсом, журнал, например, «Природа», его ждет малоприятная процедура. На запрос «журнал природа» ЭК сообщает, что такого в фондах нет, а на запрос по заглавию «Природа» выдается 266 записей (рисунок 8), отсортировать которые невозможно, и сколько из них надо просмотреть, чтобы «набрести» на журнал, неизвестно. С большой долей вероятности пользователи уйдут с сайта ГПНТБ и попробуют найти журнал в другой библиотеке.

С нашей точки зрения, подобная работа библиотечных поисковых систем не удовлетворяет современным требованиям. К сожалению, она характерна для большинства библиотек, представляющих свои каталоги в интернете.

Попробуем разобраться в причинах этого.

Предложенный около полувека назад формат представления в электронном каталоге библиографических описаний в виде структуры типа MARC-записи с заранее размеченными «точками входа», был ориентирован на использование ЭВМ третьего поколения, о которых сей-

час почти никто не вспоминает. Тем не менее, большинство автоматизированных библиотечных систем продолжают работать по рекомендациям полувекковой давности и формировать каталоги (в том числе и представленные в интернете) на их основе. Иллюстрацию этого легко заметить на рис. 8, в нижней части которого представлена информация «доп. точки доступа...», бессмысленная и загадочная для большинства пользователей.

Современные интернет-каталоги библиотек должны отличаться от общих поисковых систем типа «Google», «Яндекс» и т.п. тем, что каталоги должны выдавать пользователю максимально точную и полную информацию о наличии в фондах данной библиотеки интересующих его материалов. Эта информация должна выдаваться в ответ на запрос, который пользователь формулирует в достаточно свободной форме, например, вводя в прямом или обратном порядке фамилию и инициалы автора (или фамилию и имя) или копируя в поисковую форму электронного каталога элементы библиографического описания, полученного в электронной форме из того или иного источника.

Самое «страшное», когда пользователь получает «отказ» на свой запрос, несмотря на то, что нужное ему издание в фондах данной библиотеки существует.

Именно это мы наблюдаем при работе с ЭК многих библиотек. Одним из примеров этого является приведенный выше «разбор полетов». Достаточно подробно другие примеры некорректной работы интернет-каталогов библиотек представлены нами в работе «Электронные каталоги академических библиотек: какими им быть?» (Каленов, 2014).

подавляющее большинство пользователей никогда не слышали о формате MARC и «точках входа», не знают, на какие элементы разбивается библиографическое описание. Им абсолютно чужды

такие понятия, как «сведения об ответственности», «параллельное заглавие», «область серии» и т.д.

Простому пользователю невдомек, что, в соответствии с национальными правилами каталогизации, библиограф сокращает слова и вводит в библиографическое описание «дисс.» вместо «диссертация», «ин-т» вместо «институт», «конф.» вместо «конференция» и т.д. Если программное обеспечение электронного каталога работает «линейно», используя исключительно данные, введенные библиографом, на запрос, включающий полный термин («институт», «конференция» и т.п.), пользователь получит сообщение о том, что соответствующих изданий в фонде данной библиотеки нет. Для локального электронного каталога это не так страшно, поскольку, не найдя нужной информации, читатель может обратиться за помощью к консультанту, и тот ему поможет. Пользователь же интернет-каталога, получив сообщение «Литература, соответствующая Вашему запросу, в фонде отсутствует», растерянно разведет руками и обратится в другую библиотеку.

С нашей точки зрения, при разработке сайтов библиотек, планировании расположения в них материалов необходимо исходить из того, что основой любой библиотеки являются ее каталоги, и они должны быть первым, что бросается в глаза пользователю, пришедшему на сайт библиотеки. Система каталогов, представленных на сайте, должна быть прозрачной и понятной пользователю, не знакомому с библиотечной технологией.

Слепое копирование принципов организации поиска и выдачи информации,

***основой любой библиотеки являются ее каталоги***



## необходимо стремиться к тому, чтобы каталог выдавал всю ту и только ту информацию, которую пытается найти пользователь

положенных в основу универсальных поисковых машин, недопустимо для каталогов библиотек, поскольку существенно ухудшает сервис пользователей.

При проектировании интернет-каталогов необходимо отказаться от традиционных «библиотечных» подходов, ориентироваться на неподготовленного пользователя, моделировать его «поведение» при работе с каталогом и стремиться к тому, чтобы каталог выдавал ВСЮ ту и ТОЛЬКО ту информацию, которую пытается найти пользователь.

По возможности максимально следовать этим принципам мы пытаемся при создании последних версий сайта БЕН РАН (<http://benran.ru>) и ее каталогов (Власова, 2014; Власова, Каленов, 2014а; Власова, Каленов, 2014b; Соловьева, 2014).

### Источники:

Власова, С.А. (2014). Интернет-системы БЕН РАН - новые сервисы для пользователей. Библиосфера. № 2. С. 81-84.

Власова, С.А., Каленов, Н.Е. (2014а). Новая версия каталога книг и продолжающихся изданий Библиотеки по естественным наукам РАН. Информационное обеспечение науки: новые технологии: сборник научных трудов. Екатеринбург. С. 122-127.

Власова, С.А., Каленов, Н.Е. (2014b). Роль каталогов научных библиотек в задачах информационного сопровождения научных исследований. Информационные процессы. Т.14. № 3. С. 232-241. - <http://www.jip.ru/2014/232-241-2014.pdf>.

Каленов, Н.Е. (2014). Электронные каталоги академических библиотек: какими им быть? Теория и практика общественно-научной информации: сборник научных трудов. ИНИОН. Вып. 22. С. 54-63.

Соловьева, Т.Н. (2014). Принцип организации сайта БЕН РАН. Информационное обеспечение науки: новые технологии: сборник научных трудов. Екатеринбург. С. 119-121.

### Nikolay Ye. Kalenov

Director, Library for Natural Sciences of Russian Academy of Science, Doctor of Technical Science, Professor

### ONLINE LIBRARY CATALOGS AND USERS

The article discusses special aspects of designing online library catalogs for remote access users. Through specific examples, the author shows disadvantages of many existing electronic catalogs used by remote users. He proves that when designing online catalogs, it is necessary to abandon traditional "library" approaches and focus on non-technical users, simulate their "behavior" while working with the catalog, and strive to ensure that the catalog provide complete and exact data searched by users. Such an approach is demonstrated with the example of electronic catalogs of the Natural Science Library of Russian Academy of Sciences.

**Keywords:** electronic catalog, design, remote access, complete and exact search